



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000279481

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003570-61.2023.8.26.0360, da Comarca de Mococa, em que são apelantes COOPERATIVA DE CRÉDITO CREDINTER LTDA - SICOOB CREDINTER e BANCO COOPERATIVO SICOOB S/A - BANCO SICOOB, é apelado MAZIERO & BREGANOLI LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1003570-61.2023.8.26.0360

Apelantes: Sicoob Credinter e Banco Cooperativo Sicoob S/A

Apelada: Maziero & Breganoli Ltda.

Comarca: Mococa – 1ª Vara

Juiz: Dr. Armenio Gomes Duarte Neto

Voto nº 2048

**DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO.
APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE
INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTOS.
CHARGEBACK. RETENÇÃO INDEVIDA DE
VALORES. APLICABILIDADE DO CDC.
RESPONSABILIDADE DOS INTERMEDIADORES
DE PAGAMENTO. RECURSOS DESPROVIDOS.**

I. CASO EM EXAME

1. Recursos de apelação interpostos por instituições financeiras contra sentença que as condenou, solidariamente, ao pagamento de valores retidos em razão de “chargeback”, decorrente de transações comerciais realizadas por meio do sistema de pagamentos disponibilizado pelas rés.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) a legitimidade passiva das instituições financeiras; (ii) a aplicação do Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica estabelecida entre as partes; e (iii) a condenação solidária das requeridas ao pagamento de indenização por danos materiais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A legitimidade passiva das instituições financeiras decorre do fato de integrarem a cadeia de fornecimento do serviço de pagamento eletrônico, sendo responsáveis pela intermediação das transações realizadas com cartões de crédito.

4. Aplicável a teoria finalista mitigada, que permite a incidência do Código de Defesa do Consumidor sempre que constatada a hipossuficiência técnica e/ou econômica do tomador do serviço, ainda que seja pessoa jurídica.

5. É abusiva a cláusula “chargeback” que possibilita a retenção de valores após a transação ter sido aprovada pelo próprio sistema do fornecedor, quando não comprovada a negligência do vendedor na adoção de medidas de segurança.

6. As intermediadoras de pagamentos devem garantir a segurança das transações, não podendo transferir o risco ao comerciante.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Apelações conhecidas e desprovidas.

Tese de julgamento: “1. As instituições financeiras e intermediadores de pagamento respondem solidariamente pela retenção indevida de valores em razão de chargeback, quando não comprovada a negligência do comerciante na adoção de medidas de segurança. 2. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às relações jurídicas entre comerciantes e intermediadores financeiros sempre que demonstrada a vulnerabilidade técnica ou econômica do fornecedor do serviço.

Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 422, 927 e 122; CDC, art. 6º, VIII e art. 51.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp 1.454.583/PE, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, j. 27.08.2019; TJSP, Apelação Cível 1061720-05.2024.8.26.0100, Rel. Luís H. B. Franzé, 17ª Câmara de Direito Privado, j. 13.02.2025.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por **Sicoob Credinter e Banco Cooperativo Sicoob S/A**, contra a r. sentença de fls. 473/480, cujo relatório se adota, que julgou procedente os pedidos iniciais nos autos da ação proposta por **Maziero & Breganoli Ltda.**, para condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de R\$ 11.882,00, referente aos valores das vendas retidos indevidamente, com correção monetária desde a data que deveria ter ocorrido o repasse, com juros de mora a partir da citação. Em razão da sucumbência, os réus foram condenados ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Alega a apelante **Sicoob Credinter**, preliminarmente, ilegitimidade passiva, pois o *chargeback* teria ocorrido exclusivamente entre o Banco Sicoob e a apelada. No mérito, sustenta que a decisão recorrida aplicou indevidamente o CDC, uma vez que se trata de relação empresarial. E que a responsabilidade pela ocorrência de fraude é exclusiva da apelada, que prosseguiu com as vendas mesmo ciente dos riscos. Defende que a retenção dos valores seguiu os procedimentos normativos de mercado e nega ter falhado na prestação de serviços. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 496/498).

Sustenta o apelante **Banco Cooperativo Sicoob S/A**, preliminarmente, ilegitimidade passiva, pois atua apenas como intermediador de pagamentos, não tendo decisão sobre o estorno das transações. Defende que a

responsabilidade pelo *chargeback* é exclusiva dos bancos emissores e adquirentes dos cartões, conforme previsto no contrato aceito pela apelada. Argumenta que a venda foi realizada por *link* de pagamento e utilização de cartão de terceiros, sem a adoção de medidas de segurança, o que facilitou a ocorrência de fraude, sendo, portanto, risco inerente à modalidade de pagamento utilizada. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 543/544).

Contrarrazões apresentadas (fls. 545/570).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, afastam-se as arguições de ilegitimidade passiva feitas pelos réus apelantes.

Segundo consta, a autora firmou contrato para utilização de serviços de processamento de pagamentos, fornecido pelos réus, denominado Sipag - Soluções Integradas de Pagamentos, utilizando-o em sua atividade comercial.

Conforme apurado, o serviço é de propriedade do Banco Cooperativo Sicoob¹ (fls. 2), e o contrato em questão foi celebrado com o corréu Sicoob Credinter, como demonstra o “Termo de responsabilidade pela guarda e uso do equipamento Sipag 2.0” (fls. 352/355).

Assim, havendo contrato de fornecimento de serviços no qual os réus se obrigam a intermediar transações envolvendo cartões de crédito, uma vez que lhes é imputada a ilegalidade na retenção de valores em razão da suspeita de fraude, ainda que perpetrada por terceiros, não há que se falar em ilegitimidade passiva.

Portanto, tendo em vista que os dois requeridos integram a cadeia de fornecimento do serviço, é inequívoca a legitimidade passiva de ambos para figurar no polo passivo da demanda.

No caso, como bem decidiu a sentença, a relação estabelecida entre as partes deve ser regida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Ainda que o negócio tenha sido celebrado com a finalidade de incrementar atividade empresarial, deve-se adotar a teoria finalista mitigada, que permite a incidência das normas consumeristas sempre que for

¹ <https://www.sipag.com.br/a-sipag/sobre>

constatada a hipossuficiência técnica e/ou financeira do tomador do crédito, mesmo que este não seja o destinatário final do serviço.

Confira-se o entendimento do C. STJ a respeito do tema:

“Nos termos da teoria finalista mitigada, a qual está consolidada na jurisprudência do STJ, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nas hipóteses em que se verifique a hipossuficiência técnica e/ou financeira do adquirente dos produtos ou serviços, ainda que não seja destinatário final deles. (STJ. 4ª Turma. AgInt no AREsp 1.454.583/PE, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 27/8/2019).

No caso em exame, a hipossuficiência técnica da empresa autora está bem demonstrada, uma vez que a ré detém o monopólio de informações, dados e documentos referentes aos serviços prestados, colocando a contratante em nítida desvantagem no vínculo negocial.

Dessa forma, estando caracterizada a vulnerabilidade da parte autora, é plenamente cabível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, assim como de seu artigo 6º, VIII, que autoriza a inversão do ônus da prova em favor da empresa demandante.

Veja-se julgados exemplificativos:

“Apelação. Relação de consumo. Teoria finalista mitigada. Vulnerabilidade técnica e econômica da empresa autora reconhecida. Venda de produtos. Pagamento aprovado. Mercadoria entregue. Requerida que bloqueou valores alegando contestação (chargeback). Abusividade da cláusula que prevê a retenção de valores após a transação ter sido efetivamente autorizada. Dano moral não configurado. Sentença reformada. Recurso da autora provido em parte”. (TJSP; Apelação Cível 0006995-93.2023.8.26.0011; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/02/2025; Data de Registro: 23/02/2025)

“APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. GESTÃO DE PAGAMENTOS. CHARGEBACK. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de procedência da ação. Insurgência recursal do réu visando, em preliminar, o

reconhecimento de sua ilegitimidade passiva, e, no mérito, o afastamento de sua responsabilidade pelo ressarcimento do valor relativo ao "chargeback". 2. INCIDÊNCIA DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA. Aplicação da "teoria finalista", que permite a mitigação do requisito de ser a parte destinatária do produto ou serviço, quando houver situação de vulnerabilidade ou submetida a prática abusiva. Entendimento do C. STJ. 3. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. Gestora de pagamentos. Atuação na cadeia de fornecedores, respondendo solidariamente pelos danos. 4. CLÁUSULA DE CHARGEBACK. Ausência de repasse de recebíveis. Contestação da compra pelo cliente. Autora que agiu com cautela quando do fornecimento dos serviços. Parte ré que não comprovou a existência de fraude na transação. Risco do negócio que não pode ser atribuído ao comerciante. Pedido subsidiário para o desconto da taxa de intermediação que deve ser indeferido, eis que referida taxa se destina à remuneração dos serviços e já foi descontada na operação. 5. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária 10% para 15% sobre o valor da condenação (CPC/15, art. 85, §11)". (TJSP; Apelação Cível 1061720-05.2024.8.26.0100; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 36ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025)

De acordo com a inicial, a autora atua no comércio de calçados, roupas e souvenirs e realiza vendas tanto presenciais quanto online. Para processar pagamentos, utiliza os serviços da Sipag – Soluções Integradas de Pagamentos, fornecido pelos requeridos.

Em junho de 2023, a empresa requerente teria sido contatada pela primeira vez por uma consumidora que se apresentou como Talita Baptista da Silva. Ao realizar a primeira venda, em 29/06/2023, no valor de R\$ 3.672,70 (fls. 38/40), a comerciante solicitou dados pessoais da consumidora (fls. 34/36).

Houve, ainda, mais duas vendas para a mesma consumidora, uma em 10/07/2023, no valor de R\$ 8.037,50 e outra em 01/08/2023,

no valor de R\$ 3.882,00. Quanto a estas, o pagamento teria sido feito via *link* de pagamento, recurso disponível dentro do próprio sistema Sipag (fls. 7).

Todos os pagamentos teriam sido processados integralmente e, com isso, a demandante enviou os produtos ao endereço indicado pela compradora.

No entanto, em 17/08/2023, recebeu notificação dos requeridos informando que as compras de 10/07/2023 e 01/08/2023 foram contestadas pelo titular do cartão por suspeita de fraude, sendo os valores estornados, em procedimento denominado *chargeback*.

Os requeridos solicitaram documentação comprobatória, a qual teria sido enviada pela requerente, incluindo textos de mensagens via WhatsApp (fls. 106/124), nota fiscal (fls. 104), e comprovantes de entrega de mercadoria (fls. 131/135).

Apesar das provas apresentadas, os requeridos informaram que os documentos eram insuficientes e mantiveram a decisão de estorno dos valores. De acordo com o narrado, as compras foram realizadas por terceiros não titulares dos cartões e a autora não cumpriu com a sua obrigação de fiscalizar as transações.

É fato incontroverso que as compras foram realizadas com cartões de crédito, por intermédio do estabelecimento comercial do autor e de forma online.

Nesse contexto, cumpre destacar que os réus, ao disponibilizarem aos seus parceiros comerciais o serviço de pagamentos com a utilização de cartão, ainda que de maneira online, precisam garantir a segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar ao máximo a ocorrência de fraudes.

Isso porque é o réu que detém o conhecimento técnico sobre a rede, sendo remunerado para garantir transações comerciais confiáveis. Dessa forma, não se pode transferir o risco da atividade à autora, em claro desequilíbrio técnico e econômico com relação ao credenciador, posto que eventuais fraudes configuram fortuito interno, não afastando a sua responsabilização.

Ademais, não há provas de que a autora tenha atuado de forma imprudente ou negligente no desenvolvimento de sua atividade comercial.

Ao contrário, a documentação juntada demonstra que a autora buscou se certificar da identidade da compradora (fls. 35/36) e utilizou o próprio sistema disponibilizado pelos réus, enviando links gerados pela Sipag para finalização dos pagamentos (fls. 78/80 e 94/96), bem como apresentou a nota fiscal com o total dos itens vendidos (fls. 104) e comprovantes de entrega das mercadorias (fls. 131/135).

Destaca-se que o próprio Banco Sicoob admite que a autora foi vítima de fraude (fls. 309), apenas pleiteia se eximir de sua responsabilidade em razão de escusa prevista contratualmente.

Com efeito, mostra-se abusiva a cláusula que possibilita, em caso de suspeita de fraude, a retenção das quantias oriundas de transação comercial, mesmo após ter sido efetivamente aprovada pelo próprio operador do sistema. O dispositivo contratual viola, evidentemente, a probidade e a boa-fé que se espera no âmbito das relações negociais, conforme preceitua o artigo 422, do Código Civil.

Assim, ainda que a cláusula “chargeback”, no âmbito do contrato triangular de cartão de crédito (fls. 308/309), autorize a negativa de pagamento das transações que tenham sido realizadas de forma irregular pelo estabelecimento comercial que se utilize do serviço de intermediação, tal disposição não deve prevalecer.

Interpretação diversa poderia ocorrer caso ficasse demonstrado que o vendedor foi avisado pelo intermediador do sistema de pagamento em tempo hábil sobre a ocorrência de fraude para que não enviasse seus produtos, o que não aconteceu.

Observa-se que quando o operador transmite ao lojista a autorização para concretização da venda, ela assume o risco inerente a sua atividade empresarial de prestar serviços voltados a soluções transacionais pela rede.

Dessa forma, incide a “teoria do risco profissional”, que está lastreada na obrigação de o réu suportar os danos inerentes aos riscos de sua conduta, independentemente da aferição do elemento subjetivo para a caracterização da responsabilidade civil.

No caso em apreço, a atividade desenvolvida pelos réus pode gerar dano ou risco de dano, sendo fonte de responsabilidade civil objetiva, em consonância com o parágrafo único do artigo 927, do Código Civil, in verbis: *“Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados na lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, riscos para os direitos de outrem”*.

Os réus têm na “segurança” a base de sua marca e não pode descurar de sua obrigação perante a autora, que aceita o pagamento de suas mercadorias por meio do sistema viabilizado e desenvolvido pelos réus, remetendo os respectivos produtos aos consumidores tão somente após a devida autorização

proporcionada pelo próprio operador.

A esse respeito, a r. sentença consignou:

“Nesse sentido, são abusivas as cláusulas mencionadas pela parte ré às fls. 308/309, uma vez que transferem totalmente o risco da atividade ao estabelecimento comercial autor. Essas cláusulas violam a boa-fé objetiva que deve reger as relações contratuais (cf. artigo 422, do Código Civil) e consubstanciam condição puramente potestativa, vedada pela parte final do artigo 122, do Código Civil, além das disposições do artigo 51, do Código de Defesa do Consumidor”. (fls. 478)

Assim, não cabe à autora controlar a autenticidade das transações com cartão de crédito utilizado à distância, ainda mais quando se trata de transação que recebeu código de autorização do réu.

A fiscalização do uso do cartão de crédito é ato inerente à atividade empresarial dos intermediadores de pagamentos, figurando-se verdadeiro abuso de direito contratual a transferência desse dever ao vendedor.

Ao negar o pagamento de operações que os réus inicialmente autorizaram e não informaram serem suspeitas em tempo hábil, os réus deixaram de atuar conforme os deveres de segurança e de informação que dele legitimamente se poderia esperar.

Portanto, causado o dano material pelo defeituoso serviço prestado, deve o réu ressarcir os efetivos prejuízos sofridos pela parte autora.

Neste sentido:

“APELAÇÃO – CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA DE PAGAMENTO DE CARTÕES – “CHARGEBACK” – Pretensão de reforma da respeitável sentença que julgou procedente pedido de declaração de nulidade de cláusula contratual, com a condenação ao repasse de valores – Descabimento – Hipótese em que houve a retenção indevida do repasse de quantias de transações aprovadas, sob a alegação de contestação pelos titulares dos cartões - Suspeita de fraude – Cláusula contratual que viola a boa-fé objetiva – Ré que não pode atribuir esse ônus ao cliente e se eximir da responsabilidade em relação ao serviço prestado, considerando-se que cabe à ré o dever de evitar fraudes e de manter seu sistema seguro

e atualizado – RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1084797-53.2018.8.26.0100; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2020; Data de Registro: 30/09/2020) (g.n.).

“APELAÇÃO – Ação de procedimento comum – Pretensão da parte autora que consiste no recebimento dos valores referentes a créditos de vendas realizadas à distância – Retenção de quantias pela ré em razão de "chargeback" (cancelamento de compra em virtude do não reconhecimento da transação pelo titular do cartão de crédito) – Sentença de procedência – Apelo da ré – CERCEAMENTO DE DEFESA – Expedição de ofícios a operadoras de cartões que se afigura providência despicienda – Desnecessidade da prova – O cerceamento de defesa apto a acarretar a nulidade reclama a supressão da prova indispensável, útil, anomalia esta que, "in casu", não ocorreu – Precedentes do STJ e TJSP – PRELIMINAR AFASTADA – MÉRITO - Dano material – Ocorrência – Abusividade da cláusula contratual que possibilita a retenção de quantias oriundas de transações comerciais após ter sido efetivamente aprovada pela operadora – Suspeita de fraude – Disposição contratual que viola a probidade e a boa-fé objetiva – Risco que não pode ser repassado ao lojista ou ao consumidor – Teoria do risco profissional – Impossibilidade de a ré atribuir esse ônus ao seu cliente e se eximir da responsabilidade em relação ao serviço prestado de forma defeituosa, considerando-se que cabe a ela o dever de evitar fraudes e de manter seu sistema seguro e atualizado – Ao autorizar o comerciante a efetuar a venda pelo cartão, a operadora assume o risco inerente a sua atividade empresarial de prestação de serviços, que tem na "segurança" a base de sua marca, não podendo descurar de seu dever perante o estabelecimento comercial, que aceita o pagamento de suas mercadorias mediante cartão de débito ou crédito, após a devida autorização – Precedentes – Sentença mantida – SUPERADA A PRELIMINAR, RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1004449-53.2020.8.26.0011; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2021; Data de Registro:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

26/02/2021) (g.n.).

Assim, deve ser mantida a r. sentença, quanto à condenação solidária dos réus ao pagamento da quantia de R\$ 11.882,00 (fls. 104), correspondente às vendas contestadas.

Diante da manutenção do julgado, majoro os honorários de sucumbência então arbitrados em desfavor dos réus, antes fixados em 10% do valor da causa, para o equivalente a 15% do mesmo referencial.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de *que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.”* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO aos recursos dos réus, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR